

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Malang Pengguna *Lipstick Matte*  
Purbasari)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**

**Indira Tania  
201210160311041**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2018**

# SKRIPSI

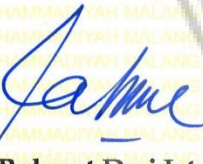
## PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Malang Pengguna lipstick Matte Purbasari)

Oleh :

**Indira Tania**  
201210160311041

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 09 April 2018

Pembimbing I,



**Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.**

Pembimbing II,



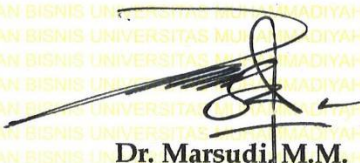
**Dr. Marsudi, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Dr. Idah Zuhroh, M.M.**

Ketua Jurusan,



**Dr. Marsudi, M.M.**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Malang Pengguna lipstick Matte Purbasari)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Indira Tania

NIM : 201210160311041

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 09 April 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Eko Handayanto, M.M.

Penguji II : Drs. Noor Aziz, M.M.

Penguji III : Dr. Marsudi, M.M.

Penguji IV : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Malang Pengguna *Lipstick Matte* Purbasari)” dapat diselesaikan dengan baik guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini patutlah kiranya saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, baik yang langsung ataupun tidak langsung yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya :

1. Drs. Fauzan M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. RD. Jatmiko, M.M, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan banyak masukan dan waktu serta memberikan pengarahan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Marsudi, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang dan sekaligus dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak masukan dan waktu serta memberikan pengarahan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M., selaku dosen wali kelas A 2012 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta staff pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Papa dan Mama yang telah mendidik dan memberikan pengorbanan yang tak ternilai, dorongan moril dan materil serta doa dan cinta dalam menyelesaikan studi.
8. Kakak dan adik, yang selalu mendukung dan memberikan motivasi.
9. Sahabat – sahabat se-perantauan yang telah menguatkan untuk tidak pernah menyerah.
10. Semua pihak yang telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas bantuannya.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun ke arah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Malang, 4 April 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Landasan Teori .....	12
1. Kepuasan Pelanggan .....	12
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	12
b. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	13
c. Aspek Kepuasan Pelanggan .....	13
d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	14
e. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	15

	2. Kualitas Produk .....	16
	a. Pengertian Kualitas Produk .....	16
	b. Indikator Kualitas Produk .....	17
	c. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	19
	3. Harga	
	a. Pengertian Harga .....	21
	b. Tujuan Penetapan Harga .....	22
	c. Indikator Harga .....	24
	d. Faktor yang Mempengaruhi Harga .....	24
	4. Kerangka Konseptual .....	25
	5. Hipotesis Penelitian .....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
	A. Lokasi Penelitian .....	30
	B. Jenis Penelitian .....	30
	C. Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	30
	D. Populasi dan Sampel .....	33
	E. Data dan Sumber Data .....	34
	F. Teknik Pengumpulan Data .....	34
	G. Teknik Pengukuran Data .....	35
	H. Uji Instrumen Penelitian .....	35
	I. Teknik Analisis Data .....	37
	J. Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
	A. Gambaran Umum Perusahaan .....	41
	B. Karakteristik Responden .....	41
	C. Hasil Pengujian Instrumen .....	42
	D. Hasil Analisis Rentang Skala .....	44

E. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
F. Hasil Pengujian Hipotesis .....	54
G. Koefisien Determinasi .....	57
H. Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	65
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	67

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN-LAMPIRAN





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	26
--------------------------------------	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabulasi Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel .....	30
Tabel 3.2 Rentang Skala .....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.2 Distribusi Jumlah Pembelian .....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.5 Hasil Rentang Skala Variabel Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel 4.6 Hasil Rentang Skala Variabel Kualitas Produk ..	47
Tabel 4.7 Hasil Rentang Skala Variabel Harga .....	51
Tabel 4.8 Hasil Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji F .....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji t .....	56
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi .....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN Kuesioner

LAMPIRAN Karakteristik Responden

LAMPIRAN Hasil Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

LAMPIRAN Rentang Skala

LAMPIRAN Hasil Analisis Regresi Linier Berganda



## DAFTAR PUSTAKA

- Albertus Ferry Rostya Adi. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Waroeng Spesial Sambal cabang Lampersari Semarang. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Anwar, Sanusi. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat
- Arikunto, Suharsimi. 2008. Metodologi penelitian. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store di Solo Grand Mall. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Berry, David. 2007. Pokok-Pokok Pemikiran dalam Sosiologi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bungin, Burhan 2010. Metodologi Penelitian Sosial Surabaya. Universitas Airlangga
- Chang, N. J. And C. M. Fong. 2010. Green Product Quality, Green Corporate Image, Green Customer Satisfaction, and Green Customer Loyalty. African Journal of Business Management. 4 (14): pp: 2836-44.
- Chen, Y. S. And C. H. Chang. 2013. Toward Green Trust: The Influence of Green Perceived Quality, Green Perceived Risk, and Green Satisfaction. Management Decision. 51 (1): pp: 63-82.



Dinar, Dessica. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen SIM Card GSM Prabayar XL Di Kota Yogyakarta). Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Engel, James F., Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard. 2010. Consumer Behaviour. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics.

Ferdinand T. Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Augusty Universitas Diponegoro.

Firdaus, Andi. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Area Makassar Terhadap Kepuasan Konsumen. Makassar: Skripsi Universitas Hasanuddin.

Gaspersz, Vincent. 2005. Ekonomi Manajerial. Gramedia. Jakarta.

Herry Widagdo, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer pada PT. XYZ Palembang, Forum Bisnis dan Kewirausahaan Jurnal Ilmiah STIE MDP.

<https://purbasirilulurmandi.wordpress.com> diunduh 20-09-2016 19:33

Husein, Umar. 2005. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Cetakan Keempat. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hutabarat, T.H. 2006. Realitas Upah Buruh Industri. KPS Novib. Medan. // Hutabarat, J. 2006. Operasionalisasi Strategi. PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta.

Irawati dan Hery Syahrial. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen (Vol. 1 No. 2, Mei 2015).

J. J. Lenzun., J. D. D. Massie., D. Adare. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. Jurnal EMBA (Vol. 2 No. 3, September 2014).

Kartika, Wahyu. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik As Syifa di Kabupaten Bekasi. Universitas Diponegoro Semarang.

Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran di Indonesia, Salemba Empat, Jakarta.

Kotler Philip dan Gary Amstrong. 2012. Principles of Marketing, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education.

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 13. Jakarta: PT. Index.

Kumastuti, Fitri. 2011. Pengaruh Harga, Atribut Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Telepon Seluler Sony Ericsson (Studi Kasus di Kabupaten Temanggung). Semarang: Universitas Diponegoro.

Lamb, W. Charles, Joseph F. Hair, Carl Mcdaniel. 2001. Pemasaran. Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.

Lovelock, Christoper H. Dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II, Indeks. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta.

Machfoed, Ircham. 2005. *Teknik Membuat Alat Ukur Penelitian*, Jogjakarta, Fitramaya.

Mahendra, Sony. 2014. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Honda Beat. *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol. 2 No. 1, Januari 2014).

Mowen, Jhon C, dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

Montgomery, C. Douglas. 2009. *Statistical Quality Control* (6th ed). Asia : John Wiley & Sons (Asia) Pte. Ltd.

Mullins Jhon W, C. Orville, Jean-Claude Larreche, dan Harper W Walker *Boyd*. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan & Pengendalian Manajemen* (ed. 3). Salemba. Jakarta.

Murti, Sumarni dan John Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan)*. Liberty, Yogyakarta.

Nastiti, Ani dan Soebari Martoatmodjo. 2007. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Perilaku Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pengguna Kartu Kredit Citi Bank Silver Wilayah Surabaya), *Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Sektor Publik*, ISSN 1829-9857.

- Nurbaity, Arlina. 2009. Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2009: 21-24.
- Nurhayati. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Mitra Beasiswa Berencana pada AJB Bumi Putera 1912 cabang Pringsewu Unit Kerja Pringsewu Tahun 2011. FKIP Universitas Lampung.
- Nurnas, Erik. 2015. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Pengembangan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Mebel UD. Kartini Jepara Nganjuk. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Oliver, Richard L. 2007. Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. *Journal of Retailing*. 57(3), 25–48.
- Prastiwi, Asti. 2012. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Matahari Sakti Surabaya. Universitas Wijaya Putra Surabaya.
- Prastyo, Eriyanto. 2011. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Notebook Acer (Studi Pada Mahasiswa Unnes Fakultas Ekonomi). Universitas Negeri Semarang Fakultas Ekonomi.
- Purnama, Suryari. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tas Sophie Paris. *Forum Ilmiah* Volume 9 Nomer 2, Mei 2012.
- Rangkuti, Freddy. 2011. Riset Pemasaran. Cetakan ke 10. Jakarta: Percetakan PT. Gramedia



Rayi, Endah. 2008. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Warung Taman Singosari Semarang. Universitas Diponegoro Semarang.

Sabarguna Boy S. 2004. Pemasaran Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium RSI: 1-21

Saladin, Djaslim. 2006. Manajemen Pemasaran, Cetakan Ketiga. Bandung: Linda Karya.

Santoso, Singgih. 2009. Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik. PT. Elex Media Komputindo Gramedia. Jakarta.

Schiffman, Leon G and Leslie Lazar Kanuk. 2000. Consumer Behavior 7th Ed, New Jersey: Prentice Hall

Simamora, Bilson. 2003. Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, Masri. 2001. Metode Penelitian Survei. Edisi ketiga. Jakarta: LP3ES.

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B. Bandung: Alfabeta.

Suharyadi, Arisetyanto Nugroho, Purwanto SK, Maman Faturrohman. 2007. Kewirausahaan, Membangun Usaha Sukses Sejak Usia Muda. Jakarta: Salemba Empat.

Suwarsono, E. 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Kausar Jaya Purwodadi. Universitas Pandanaran Semarang. Jurnal Sosioteckno. ISSN 2337-7003. Vol. 2 Edisi 2014.

Suyoto, Tony. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Evaluasi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Quick Chicken Surabaya. Jurnal.

Swastha, Basu. 2006. Manajemen Pemasaran Modern. Liberty: Yogyakarta.

Swastha, Basu dan Irawan. 2005. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta Liberty.

Tamawati, Puspita Lydia dan Sri Marhaeni Salsiyah. 2013. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Adira Finance Semarang Pada Sistem Pembayaran Online di PT. Pos Indonesia (Persero) Kanwil VI Semarang Periode Januari – Mei 2013. Jurnal TEKNIS Vol. 8, No. 2. 1. (Edisi Khusus).

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta.

Widodo, M.A. 2009. Analisa Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Atas Jasa Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pandan Arang Di Kabupaten Boyolali. Semarang. Universitas Muhammadiyah.

Wijayanti, Ari. 2012. Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari – Indosat Wilayah Semarang). Tesis. Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

Wulansari, Meilanda. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Pengalaman Pemasaran dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen KFC Cabang Gaplek Tangerang Selatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Zamit, Yulian. 2003. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.

